

## 비엣젯항공 항공교통이용자 피해구제 안내

● **피해구제 대상**

- 운송불이행 및 지연
- 위탁수하물 분실파손
- 항공권 초과판매
- 취소항공권의 대금 환급 지연
- 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가
- 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승장애

\* 단, 기상상태, 항공기접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외 됩니다.

● **피해구제 접수처의 설치 및 운영**

접수처 및 문의처

구분	예약서서비스팀-비엣젯항공 총판	공항서비스팀-비엣젯항공
우편	서울시 중구 서소문로 115 한산빌딩 10층	인천시 중구 공항로 272 인천국제공항 여객터미널 2층 2023호
방문	우편주소 동일	우편주소 동일
문의	Tel: 02-319-4560 Fax: 02-319-4561 Email: vj.gsa@daejooair.com	Tel: 032-743-0370 - Fax: 032-743-0373 Email: icn@vietjetair.com

처리기한

피해구제신청 접수일로부터 14일 이내

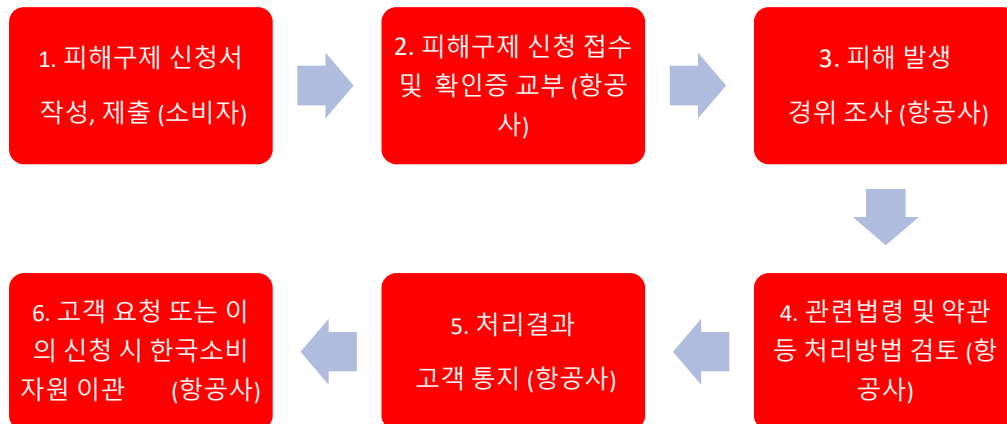
처리결과 안내

전 화, 이메일, 우편 중 신청서 작성시 선택

이의신청 방법 및 절차

처리결과 통지 후 고객이 이의신청 시 항공사에서 한국소비자원으로 이송

● **피해구제 처리절차**



\* 항공사가 신청 내용에 대한 처리가 곤란하거나 고객의 요청이 있을 경우에는 그 신청을 접수받은 날로부터 14일 내에 피해구제 신청서를 「소비자기본법」에 따라 한국소비자원에 이송 처리

## 항공교통이용자 피해구제 신청서

### (Application for Damage Redress for Air Transportation Users)

접수번호 (Receipt No.)		접수일자 (Receipt Date)		접수자성명 (Recipient)	
신청인 (Passenger)					
성명 (Name)			성별 (Gender)	남 <input type="checkbox"/> 여 <input type="checkbox"/>	
주소 (Address)					
연락처 (Contact Number)			이메일 (E-mail)		
이용일자 / 편명 (Date / Flight No.)		이용구간 (Itinerary)		Booking Code (예약번호 - 숫자 8자리)	
<p><b>* 피해유형 (Type of Damage)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 운송불이행 및 지연 (Flight Cancellation or Delay)</li> <li>2. 위탁수하물 분실파손 (Lost or damage of checked baggage)</li> <li>3. 항공권 초과판매 (Denied Boarding due to oversold tickets)</li> <li>4. 취소항공권의 대금환급지연 (Delay of ticket Refund)</li> <li>5. 탑승장, 항공편 등 관련정보 미제공으로 인한 탑승불가 (Unable to board due to the lack of relevant information about flight, gate etc.)</li> <li>6. 이동편의시설 미설치로 인한 항공기 탑승장애 (Boarding inconvenience due to the lack of mobility equipment)</li> </ol>					
<p><b>* 회신방법 (Method of Result Notification)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>1. 전화 (Phone)</span> <span>2. 이메일 (E-mail)</span> <span>3. 우편 (Mail)</span> </div>					
<p><b>* 피해내용 (최대한 상세하게 기재) Details of damage:</b></p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>					
<p>* 단, 기상상태, 항공기접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 정비 또는 공항운영 중 천재지변 등의 불가항력적인 사유로 발생한 피해는 구제대상에서 제외 됩니다.          * Not applicable if damages were caused by weather, flight connection, unexpected maintenance for secure operation, airport operation conditions beyond the carrier control such as force majeure, etc...</p>					
<p>항공법 제 119조의 2 및 항공법 시행규칙 제288조의 2에 의거 위와같이 피해구제 신청을 신청 합니다.          * I hereby request damage redress by the Aviation Act 119-2 and the Enforcement Rule 288-2</p>					
년(YY)            월(MM)            일(DD)		(서명/Signature)			